

Bei Anruf Blickkontakt

Ein Fallbeispiel zum E-Banking-Support bei RAIFFEISENdirect

Andreas Moser*

E-Banking wird für immer mehr Schweizer zu einer Selbstverständlichkeit. Dafür gibt es gute Gründe: Zum einen ist es bequem, rund um die Uhr von zuhause aus seine Bankgeschäfte erledigen zu können. Hinzu kommt, dass der Finanzservice über das Internet in der Regel sicher und reibungslos verläuft. Ab und an kommt es aber vor, dass die Bank Support bei ihren Kunden leisten muss, sei es bei Neukunden oder wenn auf dem PC eines Bestandskunden Schwierigkeiten mit der Online-Anwendung auftreten. Gelegentlich führt dann kein Weg an einem Besuch beim Kunden vorbei – verbunden mit entsprechendem Zeit- und Kostenaufwand. Bei RAIFFEISENdirect hat man jedoch eine Möglichkeit gefunden, die Kunden mit einer Kombination aus Telefonsupport und Desktop-Sharing über das Internet zu betreuen – mit dem Desktop-Sharing-Werkzeug Netviewer one2one. Die Folgen: schnellerer und besserer Support sowie zufriedene Kunden und Hotline-Agenten.

Jeder PC-Nutzer kennt das: Urplötzlich kommt man in einer Anwendung nicht weiter. Meist liegt es an Bedienfehlern, und hinterher stellt sich dann der grosse «Aha-Effekt» ein. In einem solchen Fall ist man dankbar für jede Hilfe. Speziell dem Support über das Telefon kommt hier eine Schlüsselrolle für das Renommée des Software-Anbieters zu. Das gilt insbesondere bei Online-Anwendungen und in der Finanzwirtschaft.

Für RAIFFEISENdirect ist daher ein effektiver und effizienter Telefon-Support für ihr Online-Angebot enorm wichtig. Doch war dort auch schnell klar, dass die reine Telefonhilfe schnell an ihre Grenzen stösst. Um Kunden wirkungsvoll helfen zu können, ist es nämlich manchmal unumgänglich, genau zu sehen, was sich auf dem Kunden-PC abspielt. Und auch der Versuch, dem Kunden mündlich die Schritte zu erklären, wie er das Problem lösen kann, scheitert so manches Mal an Kommunikationsproblemen – vor allem bei Anweisungen wie «Klicken Sie bitte

oben links auf ...» oder Fragen wie «In welchem Menü befinden Sie sich gerade?». Von daher gelingt der Telefon-Support häufig weitaus besser und schneller, wenn der Kunde die Problemlösung nicht nur hört, sondern direkt am Bildschirm vorgeführt bekommt.

Das würde aber in vielen Fällen einen erheblichen Aufwand und Kosten für Reisen vor Ort bedeuten. Schliesslich sind die mehr als 280 000 E-Banking-Kunden der Raiffeisenbanken über die gesamte Schweiz verteilt. Für eine vielleicht nur wenige Minuten dauernde Demonstration oder Fehlerbehebung wäre die Anreise wirtschaftlich nicht zu rechtfertigen. Daher entschloss sich die Raiffeisen-Gruppe zur Einführung eines Desktop-Sharing-Tools bei RAIFFEISENdirect, mit dem sich die Call-Agenten vorübergehend auf den Kunden-PC aufschalten können. So lässt sich in kurzer Zeit genau eruieren, wo die Ursache des Problems liegt, und dem Anwender zeigen, wie er es beheben kann.

Hohe Sicherheitsanforderungen

Gerade bei Finanztransaktionen im Internet spielt allerdings die Sicherheit der Desktop-Sharing-Anwendung selbst und bei der von ihr ausgelösten Datenübertragung eine ganz entscheidende Rolle. Zunächst musste völlig ausgeschlossen sein, dass durch das Tool irgendwelche Manipulationen an den Kunden-PCs vorgenommen werden können. Auch mussten bei der Datenübertragung so genannte «man-in-the-middle»-Attacken unmöglich sein. Neben den Anforderungen an die Sicherheit sollte das gesuchte



Die Benutzeroberfläche bietet unter anderem Applikationsauswahl, Chat und Dateitransfer. Der «Shower» verfügt zudem über ein Vorschaufenster, das die Kontrolle der übertragenen Inhalte ermöglicht.

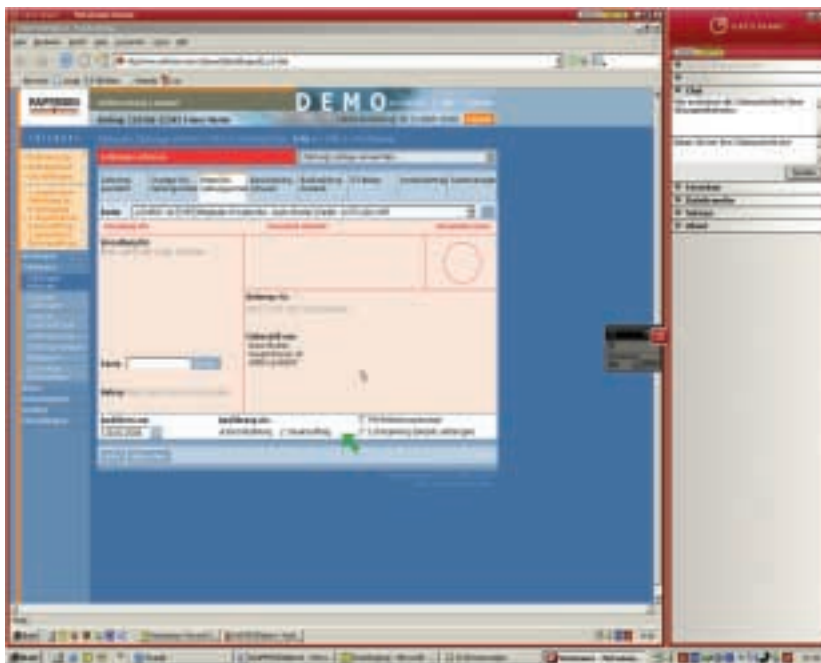
Die Raiffeisen-Gruppe

Bereits über 2,5 Millionen Schweizer Kundinnen und Kunden schätzen die persönliche Nähe, die fairen Produkte und die kompetente Beratung von Raiffeisen. Die genossenschaftlich strukturierten Raiffeisenbanken sind in rund 1200 Orten vertreten und verfügen somit über das dichteste Bankennetz. Die Raiffeisen-Gruppe verwaltet 82,7 Mrd Fr. an Kundengeldern und steht

mit einer Bilanzsumme von rund 105,7 Mrd Fr. an dritter Stelle der grössten Schweizer Bankengruppen.



* Andreas Moser, Geschäftsführer Netviewer Schweiz AG.



Der Support-Agent erhält nach vorheriger Zustimmung des Kunden Einsicht auf dessen Bildschirm, um dann mit Hilfe eines Zeigepfeils durch die Anwendung zu führen.

Desktop-Sharing-Werkzeug aber auch weitere Kriterien erfüllen: Die Software durfte keine zusätzlichen Kosten auf Kundenseite hervorrufen und sollte sich ohne Installation direkt aus der RAIFFEISENdirect-Anwendung heraus schnell und einfach starten lassen. Zudem musste sie sich auch für Erstanwender intuitiv bedienen lassen und einen so geringen Footprint aufweisen, dass sie über jede Internetverbindung problemlos funktionierte. Last but not least: Für die Call-Agenten sollte ein deutlicher Mehrwert realisiert werden.

Auf Anraten ihres Lösungspartners C-Channel aus Hünenberg im Kanton Zug wurde Anfang 2005 Netviewer one2one einer intensiven Prüfung unterzogen. Für eine nähere Betrachtung der Netviewer-Software sprach dabei unter

anderem, dass die Software ein Sicherheitszertifikat des Darmstädter Fraunhofer-Instituts für Sichere Informationstechnologie vorweist, und die Tatsache, dass Netviewer one2one bereits bei mehr als 300 europäischen Banken und Sparkassen im Einsatz ist. Im Sommer 2005 kam dann das O.K. zum Kauf des Werkzeugs. Der grosse Vorteil dieser Software: Der Kunde kann sie einfach starten – ohne etwas an seinem PC installieren zu müssen.

Simple, schlanke Anwendung

Im Oktober 2005 ist Netviewer one2one bei RAIFFEISENdirect in Betrieb gegangen. Für den Kunden gestaltet sich eine Support-Session mit dem Desktop-Sharing-Tool denkbar einfach. Nach seinem Anruf bei der Hotline verweist ihn der dortige Agent auf eine Support-Website,

von der er sich das nur wenige Kilobyte grosse Teilnehmerprogramm in wenigen Sekunden herunterladen kann. Startet der Bankkunde das Teilnehmerprogramm, wird er von der Software zur Eingabe der so genannten Session-Nummer aufgefordert. Diese bekommt er telefonisch vom Support-Agenten genannt – und die Verbindung steht. Der Support-Agent erhält nach vorheriger, expliziter Zustimmung durch den Bankkunden Einsicht auf dessen Bildschirm. Er kann nun den Kunden mit einem Zeigepfeil durch das Menü der Anwendung führen, sodass sich dieser problemlos zurechtfindet.

Diese Vorgehensweise bewährt sich nicht nur für Bestandskunden, die Schwierigkeiten mit dem PC haben. Das RAIFFEISENdirect-Team kann auf diese Weise auch Neukunden oder Neuanwender demonstrieren, wie einfach es ist, mit der E-Banking-Anwendung online Transaktionen durchzuführen. So können die Agenten beispielsweise den Kunden beim Einrichten eines Dauerauftrags oder einer Überweisung unterstützen.

Aus Sicherheitsgründen wird bei RAIFFEISENdirect jede Aktion während einer Netviewer-Session mitprotokolliert, um die Sessions im Zweifelsfall oder bei wiederholtem Auftreten bestimmter Probleme rekapitulieren zu können. Über die Aufzeichnung der Sitzungen werden die RAIFFEISENdirect-Kunden vor den Sessions entsprechend informiert, ebenso über die Funktionsweise und die Sicherheit von Netviewer one2one.

Mit dem Einsatz von Netviewer one2one kann für die Agenten ein klarer Mehrwert bei der täglichen Arbeit geleistet werden. Mit dieser Software können die Agenten bei schwierigen Kundenanfragen viel schneller und kompetenter zur Lösung des Problems beitragen und erhöhen so auch die Kundenzufriedenheit.

Über Netviewer:

Die Netviewer Schweiz AG ist der Anbieter der gleichnamigen Software für Web-Collaboration, Desktop-Sharing und Web-Conferencing (www.netviewer.ch).

Mit Netviewer-Software können sich Internetnutzer live gegenseitig auf den Bildschirm schauen, um Texte, Kalkulationen, Grafiken und sonstige Dokumente gemeinsam zu bearbeiten.

Durch die Live-Kommunikation über das Internet lassen sich Reisezeiten und Kosten reduzieren und die Produktivität erhöhen.

Diese Vorteile nutzen mehr als 4000 Konzerne und mittelständische Unternehmen aus über 30 Ländern, darunter Agfa, Bayer, BMW, Deutsche Post, Ernst & Young, Siemens und Swisscom Mobile.



Netviewer Schweiz AG
Zürcherstrasse 59
8800 Thalwil
Tel.: +41 (0) 44 722 8000